



therapy and support to help kids shine
thérapie et soutien pour aider les enfants à briller

دليل إرشادي بشأن الخدمات السريرية

جدول المحتويات

2	الرؤية والرسالة والقيم.....
2	الخدمات المتوفرة في NIAGARA CHILDREN'S CENTRE
3	مركز SmartStart Hub
	التثقيف والدعم الأسري:
3
4	ساعات العمل وأماكن تقديم الخدمات.....
5	من الأشخاص الذين يُحتمل أن يُشكّلوا جزءًا من الفريق المُختص بتقييم حالة طفلي أو علاجه؟
5	ما الأمور التي يُمكنني أن أتوقعها إليها خلال الزيارة الأولى لطفلي؟
6	كيف سيشارك طفلي في خدمات العلاج والتدخلات التي يوفرها المركز؟
8	الرعاية المرتكزة على الأسرة.....
	Error! Bookmark not defined.
9	سياسة الخصوصية.....
12	حقوق العميل ومسؤولياته.....
13	مُدونة قواعد السلوك.....
15	خدمات العلاج عن بُعد.....
16	الشكاوى والتعليقات الإيجابية.....
17	الوقت المناسب لك ولطفلك للبقاء في المنزل عند الإصابة بالمرض.....
17	كيفية إلغاء المواعيد.....
17	الحضور والإلغاء.....
18	إيقاف تقديم الخدمات من قِبَل المركز.....
19	بيانات الصحة والسلامة.....
19	صحتك وسلامتك أنت وطفلك.....
19	إغلاق المركز بسبب سوء الأحوال الجوية.....
20	تابعنا اشترك اتصال

الرؤية والرسالة والقيم

الرؤية: أن ينعم أبناء نياجرا -صغارًا وشبابًا- بأعلى درجات الرفاهية والتطور.

الرسالة: تمكين النشء والشباب الذين يواجهون تحديات في التطور الجسدي أو يعانون من تأخر مهارات التواصل أو الإعاقة للوصول إلى ذروة قدراتهم، وذلك من خلال دعمهم في محيطهم الأسري والتعليمي والمجتمعي. ونحقق ذلك من خلال توفير سلسلة مستمرة من الدعم العلاجي والخدمات المتخصصة للأطفال وأسرهم، ونعمل جنبًا إلى جنب مع شركائنا لضمان تقديم رعاية تتسم بالتنسيق والتكامل، وتتمحور حول احتياجات الأسرة ورفاهيتها.

القيم

- الاحترام المتبادل فيما بيننا، وهذا هو اللبنة الأولى في بناء كل ما نقوم به.
- نضع الأطفال وأسرهم في قلب اهتماماتنا.
- نسعى للتميز ونحتضن الابتكار كأساس لنجاحاتنا.
- نؤمن بأن العمل الجماعي وبناء الشراكات القوية هما السبيل لتحقيق أهدافنا.

الخدمات المتوفرة في NIAGARA CHILDREN'S CENTRE

تقدم منطقة نياجرا مجموعة متنوعة من الخدمات المُصممة خصيصًا لدعم الأطفال والشباب المقيمين بها، والذين قد يعانون من تأخر في النمو أو يواجهون تحديات محتملة أو فعلية في مراحل نموهم، سواء أكانت تلك التحديات نمائية، أو جسدية، أو تتعلق بمهارات التواصل. لمعرفة المزيد من المعلومات حول خدماتنا بما في ذلك متطلبات الأهلية المُحددة وإجراءات الإحالة، يُرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/>

البرامج والخدمات

تشمل الخدمات المتاحة للأطفال والياfecين في نياجرا عبر مركز نياجرا للأطفال ما يلي:

- برنامج تنمية الرضع والأطفال (ICDP)
- نموذج خدمات موارد الإدماج (IRSM)
- العلاج الطبيعي
- علاج التخاطب واللغة
- العلاج المهني
- خدمات الأخصائي الاجتماعي
- خدمات إعادة التأهيل المدرسية

بالإضافة إلى

- العلاج المائي
- عيادة التواصل المُعزز والبديل
- برنامج الاستشارات السلوكية
- تركيب الجبيرة وتثبيتها
- وضع خطة خدمات شاملة ومُتسقة
- الخدمات المُخصصة لذوي الاحتياجات المُعقدة
- مختبر المشي
- عيادة الخدمات المُخصصة لإجراء التعديلات اللازمة على منزلك أو سيارتك لضمان توافقها مع متطلبات طفلك
- برنامج فحص السمع لدى حديثي الولادة: الخدمات اللغوية
- العيادات الطبية: عيادة النمو العصبي وعيادة الطب الطبيعي
- العلاج بالترفيه

دليل إرشادي بشأن الخدمات السريرية

صفحة 2 من 20

آخر تحديث: مارس 2026

- خدمات إعادة التأهيل المكثفة للأطفال في سن المدرسة
- احتياجات المعدات للأطفال في سن المدرسة
- عيادة الحلول المُخصصة للجلوس والتنقل
- إدارة الخدمات المنزلية الخاصة (SSAH)

جميع الأسر مؤهلة للاستفادة من:

مركز SmartStart Hub:

يُنَاح للشباب أو الآباء/ مُقدّمي الرعاية التواصل مع مُنسيقي الإحالة بمركز SmartStart Hub في الأوقات التي تناسبهم، للتباحث والربط بين خدمات المركز والمجتمع المتاحة والتي قد تُسهم في دعم الأطفال/ الشباب أو الأسرة بأكملها. لمعرفة المزيد من المعلومات، انقر هنا:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarthub>

التثقيف والدعم الأسري:

يوفر المركز للأسر مجموعة واسعة من الخيارات للحصول على الدعم الاجتماعي والنفسي والإرشادي اللازم للعناية بأطفالهم الذين يواجهون تحديات في التطور الجسدي، أو النمائي، أو في مهارات التواصل. كما يُمكن للأسر التي تنتظر تلقي الخدمات المشاركة في هذه الخيارات.

تمنح برامج الدعم من أسرة إلى أخرى الآباء ومُقدّمي الرعاية إمكانية التفاعل مع أشخاص آخرين يخوضون تجارب مماثلة؛ لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك، ومشاركة الإنجازات والتحديات، والحصول على الدعم وتقديمه، إضافة إلى تبادل المعلومات العملية:

- خدمات الدعم الافتراضية: مجموعة دعم الآباء/ مُقدّمي الرعاية الرئيسيين عبر الإنترنت:

<https://www.facebook.com/groups/601165460234491>

- خدمات الدعم الفردي 1:1:
- خدمات الدعم الجماعي (الافتراضية والحضورية)
- فعاليات التواصل الاجتماعي

معرفة المزيد من المعلومات، يمكنك زيارة الرابط التالي: <https://www.niagarachildrenscentre.com/parent-supports>

تُنظّم ورش عمل وندوات إلكترونية بصفة دورية لتثقيف الأسر وإرشادها حول طائفة واسعة من القضايا المرتبطة بتنشئة الأطفال الذين يعانون من تأخر في النمو أو إعاقة. تُقام بانتظام كل شهر سلسلة ورش العمل التالية، إضافة إلى مجموعة متنوعة من الورش الأخرى المُدرجة في جدول/ دليل الفعاليات الورقي والإلكتروني الخاص بنا: <https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

- الإدارة المالية: استعراض شامل للبدائل التمويلية المتوفرة.
- الموارد المجتمعية: استعراض شامل للموارد الصحية، والتنموية، والاجتماعية المتاحة في نياجرا.
- لقاءات دعم الأعمال الورقية: تجمع غير رسمي مُصمم لتقديم العون في إتمام الأعمال الورقية وطلبات التمويل.
- رعاية مقدمي الرعاية: نهتم بكم لتمكينكم من توفير رعاية أفضل لأطفالكم الذين يواجهون تحديات في النمو أو يعانون من إعاقة.

وللأسر الراغبة في الاطلاع على مزيد من المعلومات، ندعوكم لزيارة الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.partnersforplanning.ca/>

يشتمل هذا الموقع الإلكتروني على معلومات وندوات إلكترونية، إضافة إلى مجموعة من الموارد والأدوات المُصممة لدعم الاسر في تمكين أفرادها من ذوي الاحتياجات الخاصة لتخطيط مستقبل آمن لهم وحياة متكاملة، مثل: مجموعة الأدوات المُصممة للأسر لرعاية طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة في السنوات الأولى، وورقات إرشادية للتخطيط، ودليل إلى خطة مدخرات الإعاقة المُسجلة.

فعاليات وأنشطة تسجيل مفتوحة للأطفال والشباب والأسر

نوفر للأطفال/ الشباب وللأسرة كلها إمكانية المشاركة في فعاليات ترفيهية جماعية إلى جانب زيارات إلى مختلف الأماكن داخل المجتمع المحلي. للمزيد من المعلومات، راجع جدول/ دليل الفعاليات الورقي والإلكتروني الخاص بنا:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

ساعات العمل وأماكن تقديم الخدمات

المكان:

(المقر الرئيسي) Niagara Children's Centre
[Glenridge Ave, St. Catharines, ON, L2T 4C2 567](#) •

Niagara Centre YMCA
[Woodlawn Rd, Welland, ON, L3C 7N4 310](#) •

Niagara West YMCA
[Main St E, Grimsby, ON, L3M 1R1 325](#) •

Boys and Girls Club of Niagara - Fort Erie
[Garrison Rd, Fort Erie, ON L2A 2S6 1555](#) •

على الرغم من أن بعض الخدمات قد لا تكون متوفرة في جميع المواقع، إلا أننا ملتزمون ببذل قصارى جهودنا لمساعدتك إذا واجهت أي تحديات تتعلق بالتنقل. إذا كنت تواجه صعوبات في التنقل، نرجو منك إبلاغ الموظف المعني بترتيب المواعيد.

تجدر الإشارة إلى أن خدمات إعادة التأهيل المدرسية تُقدم بشكل أساسي داخل المدرسة التي يرتادها طفلك. تُقدم بعض برامج المركز خدماتها في أماكن متعددة خارج الحرم الدراسي، وتشمل هذه المواقع مراكز EarlyON الموجودة داخل المجتمع المحلي.

يستقبل المركز الزوار والمستفيدين من البرامج من الساعة الثامنة صباحًا إلى التاسعة مساءً من الاثنين إلى الخميس، وفي يوم الجمعة تكون ساعات العمل من الثامنة صباحًا إلى الخامسة مساءً. تتنوع المواعيد المقدمة ضمن الأوقات المحددة استنادًا إلى خصائص كل موقع، بالإضافة إلى طبيعة البرامج المعروضة والشريحة العمرية للأطفال المستهدفين من قِبَل البرنامج.

اعرف المزيد عن مركز نياجرا للأطفال

يرجى الاطلاع على دليل الأسرة على موقعنا الإلكتروني، الذي يتضمن عدة مقاطع فيديو تشرح الخدمات وما يمكنكم توقعه في مركز نياجرا للأطفال.

<https://www.niagarachildrenscentre.com/welcome#accordion-43-11>

كما يمكن للأسر الوصول إلى مكتبة إلكترونية من الموارد أثناء فترة الانتظار للحصول على الخدمات أو أثناء تلقيها:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/resourcelibrary>

مَن الأشخاص الذين يُحتمل أن يُشكّلوا جزءًا من الفريق المُختص بتقييم حالة طفلي أو علاجه؟ الآباء/ مُقدّمو الرعاية:

يُشكل الآباء/ مُقدّمو الرعاية ركائز أساسية ضمن الفريق. يُعدّ تفاعل الآباء أو مُقدّمي الرعاية أمرًا جوهريًا في جميع الجلسات، حيث يُساهمون بمعلومات قيّمة عن احتياجات أطفالهم والتطورات التي تطرأ عليهم، إضافة إلى آخر المستجدات الصحية، كما يُعززون فهمهم بطرح الأسئلة، ويكرّسون جهودهم لاستيعاب الإستراتيجيات التي يوصي بها الأخصائي وتطبيقها؛ لضمان استمرارية العناية المُثلّى بأطفالهم في المنزل.

تبعًا لاحتياجات طفلك، من الممكن أن يتعاون معه أحد الخبراء المختصين التاليين أو جميعهم. وقد يؤدي أحد هؤلاء الخبراء مهام مُنسقة الخدمات لطفلك، وقد يأخذ زمام المبادرة في تنفيذ البرامج والأنشطة التي تهدف إلى بلوغ الأهداف الموضوعية من قِبَل خبير آخر في الفريق. يُمكن للأطفال الذين يستفيدون من خدمات متنوعة أن يخضعوا لأسلوب "مركّز على العمل الجماعي" في تلقي الخدمات، وذلك استنادًا إلى احتياجاتهم الخاصة.

أخصائي العلاج الطبيعي:

- يُقدّم تقييمات متخصصة ويُنفذ إستراتيجيات تدخّل لمعالجة القصور في الحركة والتحديات المتعلقة بالمهارات الحركية الكبرى، والمشي، ونطاق الحركة، وجودة الأداء الحركي، والقوة العضلية والتوتر العضلي، ووضع الجسم.

أخصائي العلاج المهني:

- يُقدّم تقييمات متخصصة ويُنفذ إستراتيجيات تدخّل فعّالة لتحسين الاستقلالية والأداء الوظيفي للطفل في مهام الحياة اليومية، بما في ذلك: الأكل، وارتداء الملابس، والاعتناء بالنظافة الشخصية، واستخدام المراض، والتفاعل من خلال اللعب، وإتقان المهارات الحركية الدقيقة.
- يُوفّر التوجيه والإستراتيجيات من أجل التعامل مع التباينات الشخصية في المعالجة الحسية وإدارة المشاعر المرتبطة بالمهام اليومية.
- ويُمكنه أيضًا تقديم المشورة و/أو العلاجات والوصفات الطبية اللازمة للتكيّف مع الجلوس ومتطلبات الأجهزة الداعمة.

أخصائي أمراض التخاطب واللغة:

- يُقدّم تقييمات متخصصة ويُنفذ إستراتيجيات تدخّل لعلاج مشكلات التواصل المتنوعة، بما في ذلك:
 - إنتاج أصوات الكلام (طريقة تكوين الأطفال للأصوات وتحويلها إلى كلمات)، والتحكم في الصوت (جودة الأصوات ونبرتها).
 - الطلاقة اللغوية/ التلعثم (معالجة مستويات سلاسة الكلام).
 - اللغة (مدى فهم الأطفال لما يسمعون واستخدمهم الكلمات من أجل التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم).
 - التواصل الاجتماعي (يُقيّم ويُطور مهارات الأطفال في اتباع الأعراف الاجتماعية كالتناوب في الحديث والتمسك بموضوع النقاش)، إضافة إلى تعزيز القدرات الأساسية للقراءة والكتابة.
 - تقديم برامج تدخل لتطوير المهارات السمعية للأطفال ذوي الإعاقة السمعية الدائمة المُسجلين في برنامج فحص السمع لدى حديثي الولادة.
- في إطار خدمات إعادة التأهيل المدرسية، يُجري أخصائيو أمراض التخاطب واللغة تقييمات ويُنفذون إستراتيجيات تدخّل تركز على تحسين إنتاج أصوات الكلام، وجودة الصوت، والطلاقة اللغوية/ التلعثم. أما فيما يتعلق باللغة والتواصل الاجتماعي، فتتولى مجالس إدارة المدارس مسؤولية تقديم الدعم اللازم للأطفال في سن المدرسة.

الأخصائي الاجتماعي:

- يُزوّد الأطفال والشباب وأسرههم بالدعم النفسي والاجتماعي والإرشادي، ويُقدّم الاستشارات الموجزة والتوجيه التربوي، ويُحيلهم إلى خدمات مجتمعية أخرى تصبّ في مصلحة الطفل وأسرته.

آخرون:

- ما قبل المدرسة منسق جودة الاندماج، واستشاري أنماط السلوك، وأخصائي العلاج بالترفيه، ومساعد أخصائي اضطرابات التواصل ((CDA)، ومساعد أخصائي العلاج المهني/ العلاج الطبيعي، وأطباء آخرون.

ما الأمور التي يُمكنني أن أتوقعها خلال الزيارة الأولى لطفلي؟

المكان:

قد يُعقد اللقاء الأول لطفلك في مركز Niagara Children's Centre، أو في أحد فروعها، أو في إحدى المدارس الحكومية، أو من خلال جلسات العلاج عن بُعد. في حال إجراء جلسة الموعد الأول لطفلك بالمدرسة، فقد لا تتمكن من الحضور شخصيًا، ولكن ستُجرى محادثة مع الأخصائيين

لدليل إرشادي بشأن الخدمات السريرية

صفحة 5 من 20

آخر تحديث: مارس 2026

قبل موعد الجلسة الأولى لتبادل المعلومات والحصول على موافقتك مسبقًا. يُرحب المركز باستقبال أفراد الأسرة، ومقدمي الرعاية، والمتخصصين الذين يعملون مع طفلك للمشاركة في الزيارة.

الأنشطة:

يُمثل الموعد الأول فرصة ذهبية للأخصائيين لاستكشاف نقاط قوة طفلك واحتياجاته. ستتضمن هذه الجلسة توجيه أسئلة متعددة إليك، فضلًا عن الملاحظة الدقيقة والتفاعل مع طفلك خلال مجموعة من الأنشطة المختلفة، إضافة إلى تنفيذ تقييمات رسمية أو غير رسمية له. بمجرد انتهاء التقييم، سيعمل الأخصائيون على استعراض النتائج والملاحظات، وسيقدمون لك توصياتهم، وسيناقشون معك الإجراءات والخطوات التالية. قد تتضمن الإجراءات والخطوات التالية إنهاء البرنامج إذا كانت مهارات طفلك تنمو بمعدل طبيعي، أو التحوّل إلى خطة علاجية متخصصة.

التحضير:

- لضمان الاستفادة الكاملة من وقتك مع الأخصائي، نقدم لك هذه النصائح:
- سجّل كل الأسئلة أو المخاوف التي تودّ طرحها قبل جلسة التقييم.
 - جهّز وأحضر الأغراض التي يُمكن أن يُوصي بها الأخصائي، مثل الألعاب المُفضلة لطفلك.
 - دوّن ملاحظات الأخصائي واقتراحاته لتتمكن من نقل تفاصيل التقييم ونتائجه إلى باقي أفراد الأسرة أو الفريق الطبي المُعالج. يُمكنك الاستعانة بصديق أو قريب لمساعدتك في تدوين هذه المعلومات.
 - إذا كان هناك أي غموض بخصوص تعليق، أو اقتراح، أو مصطلح معين، فلا تتردد في طلب المزيد من التوضيح. من الشائع استخدامنا للمصطلحات أو الاختصارات الطبية دون قصد، ونحن على استعداد لشرحها بشكل مبسط.
 - تأكد من فهمك الواضح للخطوات المستقبلية التي ستخُدها مع الأخصائيين المعنيين.

كيف سيشارك طفلي في خدمات العلاج والتدخلات التي يوفرها البرنامج؟

نماذج تقديم الخدمات:

يتبع المركز نهج الاستجابة للتدخل و/أو نهجًا مرحليًا في العلاج، حيث نميل إلى البدء بتطبيق برامج تُجرى في المنزل، إلى جانب توفير التوجيه والتدريب للوالدين، وتنفيذ تدخلات جماعية. سيجري تحديد نموذج تقديم الخدمات خلال جلساتك الأولى. وسوف نتابع تطور حالة طفلك بشكل دوري، وسنتجه نحو تبني أساليب علاجية أكثر تخصيصًا و/أو شمولية عند الضرورة.

في عملية انتقاء نموذج العلاج المناسب، نولي اهتمامًا خاصًا لعدة عوامل:

- البراهين والشواهد القوية المتوفرة التي تدعم فاعلية الأساليب العلاجية الملائمة للحالة الفردية لطفلك.
- الأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال تطور طفلك.
- قدرة كل منكم على الانخراط والمشاركة في عملية العلاج.

خلال فترة الانتظار:

لأي استفسارات خلال فترة انتظارك للخدمات، يمكنك التواصل مع:

Stephanie Yallin

منسق مسار الخدمات السريرية

✉ Stephanie.Yallin@Niagarachildrenscentre ☎ (905) 688-1890 ext. 333

نهج تحديد الأهداف وتخطيط الخدمات:

يستخدم موظفو Niagara Children's Centre نموذجًا شاملاً للتفكير يهدف إلى نمو الطفل، يُعرف باسم "كلمات F-Words لنمو الطفل"، وهي: الأداء الوظيفي ((Functioning)، والأسرة ((Family)، واللياقة البدنية ((Fitness)، والمتعة ((Fun)، والصدقات ((Friends)، والمستقبل ((Future)!

دليل إرشادي بشأن الخدمات السريرية

صفحة 6 من 20

آخر تحديث: مارس 2026

1. الأداء الوظيفي (Functioning): يتعلق بما ينجزه الأفراد - ولا تُعد الطريقة المُستخدمة في ذلك ذات أهمية.
2. الأسرة (Family): تُمثل "البيئة" الداعمة الرئيسية للأطفال والشباب.
3. اللياقة البدنية (Fitness): تشير إلى الصحة الجسدية والنفسية.
4. المتعة (Fun): تعبر عن الأنشطة التي يجد فيها الأفراد المتعة والسرور.
5. الصداقات (Friends): تُشير إلى العلاقات الودية التي تربطنا بالأشخاص الآخرين.
6. المستقبل (Future): يتعلق بالنظر إلى ما هو قادم، ووضع خطط للمراحل المستقبلية من الحياة.

يسهّل هذا الإطار علينا التفاعل مع الأسر وأبنائهم بطريقة ممتعة، مع التركيز على مهارات ونقاط القوة لدى الطفل وميول الأسرة، بدلاً من التركيز على التحديات والعوائق. يحثنا هذا الإطار على تحمّل المسؤولية لضمان الاهتمام بجميع احتياجات الطفل وأسرته، بدلاً من التقيّد بجانب واحد أو اثنين فقط. نعتقد أن التركيز على تعزيز كل جانب من جوانب "كلمات F-Words" يساهم في تحقيق أفضل النتائج للأطفال وأسرهم.

للحصول على المزيد من المعلومات حول هذا النهج، وللإطلاع على ورش العمل والأدوات المتاحة، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/f-words>

الرعاية المرتكزة على الأسرة

يُعد مفهوم الرعاية المرتكزة على الأسرة نهجًا من الرعاية اعتمده Niagara Children's Centre. يُعزز هذا النهج التعاون بين الأطفال، وأسرهم، والكادر الطبي لضمان الصحة المُثلى وتحسين نوعية الحياة، إضافة إلى دعم قدرة الأطفال وأسرهم على المشاركة بفاعلية في الأنشطة المنزلية والمجتمعية. يتشارك الأطفال وأسرهم وفريق العمل في Niagara Children's Centre في تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها، مستفيدين من الموارد الفريدة التي يساهم بها كل طرف.

يُقر بأهمية الحصول على المعلومات بشكل فوري ومتواصل لنجاحنا كأفراد في فريق عمل متميز. يخضع أفراد الفريق لبرنامج تدريبي مكثف ومستمر حول أسس الرعاية المرتكزة على الأسرة، ويُطبّقون المتطلبات السريرية لهذا النموذج على أساس يومي. بوصفك والدًا وعضوًا في هذا الفريق، فإن إدراكك لهذا النموذج ومشاركتك الفعالة تُعد ضرورية بالقدر نفسه..

بوصفك الركيزة الأساسية في فريق رعاية طفلك، فمن المهم لك أن تدرك...

أنك وطفلك تشاركان بفاعلية في كل مراحل تقديم الخدمات، بدءًا من الاتصال الأول ومرورًا بعملية التقييم، وصياغة الأهداف، وتطوير خطط العلاج، وصولًا إلى التحولات في الخدمة وإنهاء البرنامج. أن أعضاء فريقك في Niagara Children's Centre ملتزمون بتقديم الدعم والمساندة لك في جميع مراحل تفاعلنا مع المركز.

يلتزم فريق العمل الخاص بك بدعمك في الدفاع عن حقوق طفلك وتلبية احتياجات أسرتك. وكشريك أساسي في هذا الفريق، نشجعك على:

- التعبير عن مخاوفك وتطلعاتك وأهدافك الخاصة بطفلك.
- المشاركة بالمعلومات والمساهمة في صنع القرارات المتعلقة بخدمات طفلك.
- الإلمام بنمو طفلك ومتابعة تقدمه.
- التعرف على الخدمات المقدمة لطفلك ولأسرتك.
- طرح الأسئلة بخصوص خدمات طفلك.
- الاستفسار عن الخدمات والموارد الأخرى المتوفرة في المركز والمجتمع.
- التعاون مع أعضاء الفريق في بيئة تسودها روح الاحترام المتبادل.

برنامج شراكة أولياء الأمور

انضم إلينا! كن جزءًا من التغيير الإيجابي في حياة أسر المركز!

يسر Niagara Children's Centre أن يعلن عن إطلاق برنامج الشراكة الأسرية. يشكل شركاء الأسرة أعضاء من أسر الأطفال المستفيدين من خدماتنا، وهم يعملون جنبًا إلى جنب مع المركز لتحقيق تأثير إيجابي في حياة الأطفال وأسرهم. تتنوع أدوار الشركاء الأسريين لدينا، وتشمل: مستشاري الأسرة، وأولياء أمور مؤازرين، وأعضاء من الأسرة يساهمون بوقتهم كمتطوعين. لمعرفة المزيد من المعلومات، يُرجى زيارة:

<https://www.niagarachildrencentre.com/get-involved>

سياسة الخصوصية

جمع البيانات الصحية الشخصية

نجمع معلومات صحية شخصية حول طفلك وأسرتك. قد تتضمن المعلومات الصحية الشخصية التي نجمعها: الاسم، وتاريخ الميلاد، والعنوان، والتاريخ الصحي ومراحل النمو، وسجلات الزيارات إلى مركز نياجرا للأطفال، والرعاية التي تلقاها طفلك وأسرتك خلال تلك الزيارات. في بعض الأحيان، قد نجمع أو نتلقى معلومات صحية شخصية عن الأطفال والأسر من مصادر أخرى. نطلب موافقتك لجمع المعلومات من مصادر خارج فريق رعايتك الصحية. تُحفظ معلوماتك الصحية الشخصية في نظام إلكتروني. تُقيد جمع المعلومات بما هو مطلوب لتقديم الرعاية لك ولطفلك.

تحديث المعلومات

يتحمل ولي الأمر / الوصي مسؤولية إبقاء معلومات الاتصال لدى المركز مُحدثة. يشمل ذلك الأسماء، والعنوان، ورقم (أرقام) الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى حالة الحضانة / مسؤولية اتخاذ القرار / حق الوصول / حق الوصول إلى المعلومات لأي من القُصّر.

- إذا طرأ تغيير على حالة مسؤولية اتخاذ القرار / حق الوصول / حق الوصول إلى المعلومات ولم تبلغ المركز بذلك، فهناك خطر من أن يتمكن أحد الوالدين أو مُقَدِّمي الرعاية، الذي لم يعد لديه حق الوصول إلى المعلومات، من الوصول إلى المعلومات الصحية لطفلك إما عبر بوابة الأسرة (Family Portal) أو من خلال طلب سجلات صحية.
- إذا كنت قلقًا بشأن خصوصيتك من أفراد آخرين لديهم إمكانية الوصول إلى معلومات طفلك أو بوابة الأسرة (مثل ولي أمر آخر)، يُرجى مناقشة هذا الأمر مع طبيبك المعالج.

استخدام البيانات الصحية الشخصية والإفصاح عنها

يجوز لنا استخدام البيانات الصحية الشخصية والإفصاح عنها للأهداف التالية:

- توفير الخدمات للأطفال وأسرهم.
- تخطيط العمليات الداخلية لدينا وتنظيمها وإدارتها.
- تنفيذ أنشطة إدارة المخاطر.
- تنفيذ أنشطة تحسين الجودة، مثل إرسال استبيانات تقييم الأداء.
- التثقيف والتعليم.
- إجراء الأبحاث وتجميع البيانات الإحصائية.
- تنظيم حملات جمع التبرعات لتعزيز خدماتنا الصحية وبرامجنا.
- الالتزام بالمتطلبات القانونية واللوائح التنظيمية.
- تحقيق أهداف أخرى مُصرَّح بها قانونًا أو مطلوبة بموجب القوانين.
- لا يجوز استخدام البيانات الصحية الشخصية التي جُمعت من مقدمي الرعاية الصحية الآخرين إلا لأغراض دعم الرعاية المقدمة للمستفيدين وتحسينها.

التواصل الرقمي

بصفتكم عملاء لمركز نياجرا للأطفال، قد يتواصل معكم طبيبك المعالج بعدة طرق. إذا كنت لا توافق على التواصل بأي من الطرق التالية، يُرجى مناقشة هذا الأمر مع طبيبك المعالج في المركز:

- الهاتف: قد يُطلب منك التحقق من اسمك ومعلومات تعريف العميل التي تتم مناقشتها عبر الهاتف لأغراض أمنية.
- الرسائل النصية القصيرة: إذا قدمت رقم هاتف محمول، قد تُستخدم الرسائل النصية للتواصل بشأن تذكيرات المواعيد مباشرة من الموظفين.
- البريد العادي: يؤكد العنوان البريدي قبل إرسال أي وثيقة تتضمن معلومات صحية شخصية إليك بالبريد.
- البريد الإلكتروني: يُستخدم عادة لإرسال الموارد ودعم جدولة المواعيد.
- بوابة الأسرة: انظر المعلومات أدناه

بوابة الأسرة

تُرَوِّد جهة أو جهات اتصال مفوضة باتخاذ القرار والحق الكامل في الوصول إلى المعلومات المتعلقة برعاية العميل (عادةً الأوصياء القانونيون) بخيار استلام بعض المراسلات الإلكترونية عبر بوابة الأسرة. للوصول إلى بوابة الأسرة، يُبغى تسجيل الدخول بكلمة مرور، وهي مرتبطة بأي/جميع الأطفال الذين تشرف جهة الاتصال تلك على رعايتهم.

تُرسل تذكيرات وإشعارات البريد الإلكتروني عبر البوابة، ويمكن لجهة الاتصال تخصيصها. ينبغي تسجيل الدخول إلى البوابة للوصول إلى الوثائق. يقتصر الوصول على: تذكيرات المواعيد، والنماذج المطلوب استكمالها، والوثائق التي سبق توزيعها بالبريد (على سبيل المثال: وصف الخدمات وخطط الرعاية).

لدليل إرشادي بشأن الخدمات السريية

صفحة 9 من 20

آخر تحديث: مارس 2026

يتطلب الوصول إلى بوابة الأسرة رمزًا فريدًا يوفره أحد أطباءك المعالجين. يُرجى التواصل مع طبيبك/أطبائك للحصول على معلومات الوصول.

يمكن توجيه أي أسئلة خاصة ببوابة الأسرة إلى:

familyportal@niagarachildrenscentre.com

الخيار لك

يجوز للأباء أو الأوصياء القانونيين تحديد الوصول إلى البيانات، وإدخال تعديلات على سجلات الصحة الشخصية الخاصة بأبنائهم، أو إلغاء الموافقة على استخدامات وحالات إفصاح معينة موضحة سابقًا، وذلك بالتواصل مع قسم سجلات الصحة لدينا. نحيطكم علمًا بأن هناك بعض الاستثناءات القانونية المُطبقة.

يمكنك رفض التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية. يُرجى إخطار طبيبك.

أنت من تختار إرسال المعلومات الصحية الشخصية عبر البريد الإلكتروني. إذا رغبت في ذلك، يُرجى الانتباه إلى بعض المخاطر التي حددها مفوض المعلومات والخصوصية في أونتاريو:

- هناك احتمالية بوصول البريد الإلكتروني إلى شخص غير الشخص المقصود نتيجة لخطأ في كتابة العنوان أو بسبب استخدام خاصية الإكمال الآلي للعناوين. قد يُعاد توجيه البريد الإلكتروني أو تعديله بعد إرساله من دون معرفة المرسل أو موافقته.
- غالبًا ما يُفتح البريد الإلكتروني عبر الأجهزة المتنقلة، مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، وهي أجهزة قد تتعرض للفقْدان أو السرقة.
- من الممكن أن يتعرض البريد الإلكتروني للتنصت أو الاختراق من جانب أفراد أو جهات خارجية غير مخوَّلة بذلك. راجع أيضًا: <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/09/Health-Fact-Sheet-Communicating-PHI-by-Email-FINAL.pdf>

الخصوصية ووسائل التواصل الاجتماعي:

إننا نولي اهتمامًا بالغًا بسرية وخصوصية عملائنا وزوارنا وفريق عملنا، مع الأخذ في الاعتبار الانتشار الكبير لمنصات التواصل الاجتماعي (مثل: Facebook، و YouTube، والمدونات الإلكترونية). يُرجى التحدث مع الطبيب المعالج قبل التقاط صور أو تسجيل مقاطع فيديو لطفلك خلال استفادته من الخدمات المُقدَّمة في المركز؛ لضمان عدم تأثير ذلك على العلاج ولحفظ خصوصية الأشخاص الآخرين. ما لم يُصرح بخلاف ذلك، ينبغي أن تقتصر الصور على طفلك وأسرته فحسب. ومن الضروري الحصول على موافقة الطبيب المعالج قبل التقاط أي صور له.

بيانات الخصوصية الأخرى المهمة

- نلتزم بتنفيذ إجراءات مُحكمة لضمان سلامة بياناتك الصحية الشخصية وحمايتها من التعرض للسرقة أو الفقدان، ومنع الوصول إليها دون إذن، أو نسخها، أو تغييرها، أو استخدامها، أو الإفصاح عنها، أو التخلص منها بشكل غير مُصرح به.
- نحرص على إجراء عمليات تدقيق دورية وإتمام التحقيقات اللازمة لضمان الالتزام بمعايير الخصوصية المعتمدة لدينا.
- كما نتأكد من التزام جميع الجهات التي تقدم الخدمات نيابةً عنا بحماية خصوصيتك وعدم استخدام بياناتك الصحية الشخصية إلا في الأغراض التي منحت الإذن بها.

جهات الاتصال المعنية بالخصوصية

للمزيد من المعلومات حول ممارسات حماية الخصوصية لدينا، وللإبلاغ عن أي مخاوف بشأن تلك الممارسات، يُرجى التواصل مع:

كاثي بيل (Kathy Bell)، المدير التنفيذي للخدمات السريرية ومسؤول الخصوصية

Niagara Children's Centre

Glenridge Avenue 567

St Catharines, Ontario L2T 4C2

رقم الهاتف: (905) 688-1890 × 200

البريد الإلكتروني: privacy@niagarachildrenscentre.com (لا تُرسل البيانات الشخصية عبر البريد الإلكتروني)

يحق لك التواصل مع مفوض الخصوصية وحماية البيانات في أونتاريو إذا رأيت أننا قد انتهكنا أيًا من حقوقك. يمكنك التواصل مع المفوض على العنوان التالي:

مفوض الخصوصية وحماية البيانات في أونتاريو

دليل إرشادي بشأن الخدمات السريرية

صفحة 10 من 20

آخر تحديث: مارس 2026

Bloor Street East, Suite 1400 2
Toronto, Ontario M4W 1A8
رقم الهاتف: (416) 333-326 أو 1-800-387-0073
رقم الفاكس: (416) 325-9195

حقوق العميل ومسؤولياته

يلتزم مركز نياجرا للأطفال بتوفير تجربة خدمة إيجابية للأطفال وعائلاتهم، وبيئة يتم فيها توضيح التوقعات بوضوح. وقد وُضع هذا البيان لدعم التزامنا ولضمان فهم جميع المستفيدين لحقوقهم ومسؤولياتهم فهمًا تامًا.

خلال تعاملك مع Children's Centre، يحق لك:

- الحصول على رعاية وخدمات عالية الجودة ضمن بيئة صحية ومحمية.
- المشاركة الفعّالة في صنع القرارات الخاصة برعاية طفلك.
- تلقي جميع البيانات اللازمة والإجابات الوافية عن استفساراتك المتعلقة بخدماتنا، ووضع طفلك، والخطة المُعدة خصيصًا له.
- الموافقة على العلاجات المقترحة أو رفضها، مع الإحاطة الكاملة بالمزايا والمخاطر المرتبطة بها.
- تلقي معاملة تتسم بالرفق والاحترام، وتحفظ كرامتك.
- ضمان سرية وخصوصية جميع بياناتك الصحية وسجلات الرعاية المقدمة لك.
- الاعتراف بحقك في احترام لغتك، وثقافتك، ومعتقداتك الدينية، وتوجهك الجنسي.
- ضمان تقديم الرعاية في محيط خالٍ تمامًا من أي صورة من صور الإساءة، أو الاستغلال، أو الانتقام.
- الحق في التعبير عن استفساراتك ومخاوفك بحرية تامة، مع الثقة في حصولك على ردود فورية من فريق عمل المركز تجاه هذه المخاوف.
- الحق في تلقي إشعار فوري بأي تغييرات غير متوقعة في مستوى الخدمات المقدمة، والاطلاع على خطط الطوارئ الخاصة برعاية طفلك.

يقع على عاتقك المسؤولية عن:

- تزويدنا ببيانات دقيقة وشاملة بخصوص نمو طفلك وحالته الطبية، إضافة إلى سجله الشخصي والوضع القانوني / الوصاية.
- إطلاعنا على أي خدمات أخرى يتلقاها طفلك، سواء كانت هذه الخدمات عامة أو خاصة.
- المشاركة الفعّالة في صياغة الأهداف وتخطيط الدعم لأسرتك وطفلك، حسبما يكون مناسبًا.
- المشاركة الفعّالة في جلسات العلاج والتقييم، إضافة إلى تطبيق البرامج التأهيلية المنزلية إذا أوصى الطبيب المعالج بها.
- طرح الاستفسارات عند الحاجة إلى توضيحات إضافية أو المزيد من المعلومات.
- الإقرار بالتبعات المحتملة في حال الامتناع عن الخضوع للتقييم أو العلاج، أو في حال عدم الالتزام بخطة العلاج المقترحة.
- التعامل بأدب واحترام مع العملاء الآخرين وفريق العمل.
- إعلام المركز مسبقًا عند عدم القدرة على الحضور للمواعيد المحددة.
- بقاء طفلك في المنزل إذا كان يعاني من أي مرض.
- توفير بيئة آمنة ومراقبة جيدة لطفلك داخل المركز.
- الحرص على حماية مقتنياتك الشخصية والمحافظة عليها.

مُدونة قواعد السلوك

تمثل مدونة قواعد السلوك لدى Niagara Children's Centre تعهدًا جماعيًا بالمعايير السلوكية المستمدة من القيم الأساسية لمؤسستنا. وتُعد سجلًا للمعايير السلوكية المأمولة من جميع الأفراد المنتسبين للمركز، وهي تُساهم في دعم وتعزيز مسيرة المركز نحو تحقيق رسالته وغاياته النبيلة.

الاحترام المتبادل فيما بيننا، وهذا هو اللبنة الأولى في بناء كل ما نقوم به سنعمل على...

- التحلي بالصدق والمهنية واللباقة والود، والتصرف بما يليق بمكانتنا ويعكس قيم Niagara Children's Centre ويحافظ على سمعته.
- احترام كرامة الأشخاص جميعًا دون استثناء.
- المساهمة في تهيئة بيئة عمل آمنة، خالية من أي صورة من صور التحرش أو العنف أو الانتقام أو التمييز.
- الإقرار بالتنوع واحترامه.
- الحفاظ على السرية وحمايتها. نلتزم بالحفاظ على السرية والخصوصية التامة لجميع البيانات الشخصية الخاصة بعملائنا وزملائنا، إضافة إلى المعلومات التي تُعد سرية والتي تتعلق بأنشطة المركز. لن نسمح بالوصول إلى البيانات إلا عند الضرورة القصوى لأداء مهامنا بكفاءة.
- الحرص على أن يكون مظهرنا وزيينا وتصرفاتنا مثالاً يُحتذى للاحترافية في كل الأحيان.
- التعامل مع مرافق المركز وأملاكه وأدواته بمسؤولية وعناية، كما لو كانت ممتلكاتنا الشخصية.

نضع الأطفال وأسرهم في قلب اهتماماتنا سنعمل على...

- تطبيق ممارساتنا وفقًا لمبادئ الرعاية المرتكزة على الأسرة.
- جعل احتياجات الأطفال وأسرهم المحور الرئيسي لقراراتنا.
- الدفاع بقوة عن حقوق الأطفال وأسرهم.
- الحفاظ على حدود مهنية واضحة ومناسبة.
- التأكد من أن أي مشاركة من العملاء أو الأسر في دعم المركز تكون طوعية، ومستنيرة، وتصون كرامة الفرد.

نسعى للتميز ونحتضن الابتكار كأساس لنجاحاتنا سنعمل على...

- استقبال الأفكار الجديدة بانفتاح والاستجابة لها، والبحث الدؤوب عن الملاحظات والفرص التي تساعد في التطوير والتحسين.
- تحمل مسؤولية تنمية وتطوير مهارتنا المهنية بشكل فردي، مع السعي المستمر لاكتساب مهارات جديدة.
- الالتزام بالمعايير المهنية المعتمدة.
- التصرف بأخلاقيات عالية.
- الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والمعايير المهنية التي وضعتها الجمعيات المهنية والهيئات التنظيمية الخاصة بنا.
- الإلمام بجميع القوانين والتشريعات المرتبطة بأعمالنا داخل المركز، كما أننا سنظل متيقظين للتأكد من أن جميع تصرفاتنا وممارساتنا تتماشى مع المتطلبات التنظيمية.
- الاسترشاد بأفضل الطرق والممارسات في مجالنا.
- العمل الدؤوب لتوفير بيئة عمل صحية وآمنة للجميع، مع الالتزام بواجباتنا الشخصية في مجال الصحة والسلامة.

نؤمن بأن العمل الجماعي وبناء الشراكات القوية هما السبيل الأمثل لتحقيق أهدافنا سنعمل على...

- تحديد وترسيخ الأهداف الجماعية للفريق أو الشراكة مع إعلائها على الطموحات الشخصية.
- العمل بفاعلية والتعاون المثمر مع الزملاء، مع الإقرار بالتأثير المتبادل بيننا.
- أخذ زمام المبادرة في تحمّل المسؤولية الكاملة عن تصريحاتنا وسلوكياتنا، والتقيد بواجباتنا والتزاماتنا.
- أن نكون متاحين للزملاء دائماً، وأن نقدم المعلومات اللازمة لهم لإنجاز مهامهم بكفاءة.
- التعامل مع الخلافات بشكل فوري ومهني، مع الالتزام بالقنوات الرسمية للتواصل واحترام التوقيت المناسب لذلك.
- الإنصات الجيد وبذل الجهد اللازم لفهم وجهات نظر الآخرين بشكل عميق.
- تقدير مساهمات الآخرين وتقديم الدعم اللازم لهم في مختلف المواقف.

تضارب المصالح سنعمل على...

- الإقرار بوجود أي تضارب في المصالح، سواء أكان فعلياً أو مُحتملاً أو مُتوقعاً، والتعامل معه بطريقة تضمن الحفاظ على النزاهة والأخلاق في تقديم خدماتنا للعملاء وفي جميع أنشطة المركز.
- قبول الهدايا والمجاملات التي تحمل قيمة رمزية وتعبّر عن نوايا طيبة فقط، دون أن تؤدي إلى اكتساب أفضليات غير مُستحقة.
- التأكد من استعمال المعدات والمستلزمات التي يجري توفيرها لنا بشكل يخدم مهامنا الوظيفية في المركز.
- الامتناع عن طلب التبرعات بشكل شخصي أو تنظيم حملات جمع تبرعات لمصالحنا الخاصة.

خدمات العلاج عن بُعد

تُعد خدمات العلاج عن بُعد، المعروفة أيضًا بالخدمات الافتراضية، طريقة مبتكرة لتوفير العلاج والاستشارات الطبية باستخدام التقنيات الحديثة، وذلك في حالات عدم وجود المريض والطبيب في المكان الجغرافي نفسه.

ما أنواع الجلسات التي تُقدم عبر خدمات العلاج عن بُعد؟ وما السبب وراء ذلك؟

- يمكن تصميم البرامج العلاجية لطفلك لتكون مخصصة بالكامل وجهاً لوجه، أو من خلال العلاج عن بُعد، أو توليفة متوازنة من كلا النمطين، وذلك استنادًا إلى ما تُفضله وما يحتاج إليه طفلك ويستهدفه، إضافة إلى متطلباتك الشخصية (مثل التحديات المتعلقة بالمواصلات أو تحديد المواعيد).

ما الذي يميز جلسات العلاج عن بُعد عن الزيارات الشخصية في العيادات؟

- سيحرص الأخصائيون على الالتزام بالمعايير والسياسات والبروتوكولات المقررة من قِبَل الهيئة التنظيمية (Regulatory College) والمركز.

هل هناك مخاطر محتملة؟

- سيعمل الأخصائيون على توضيح أي مخاطر قد تكون مرتبطة بحالة طفلك وأهداف العلاج المحددة.
- وفي حال شعورك أو شعور طفلك بالإرهاق خلال الجلسة، يمكنك طلب إيقافها من الأخصائي في أي وقت.

ما الإجراءات التي يتبناها المركز للحفاظ على خصوصية بياناتي؟

- تضمن التقنيات المستخدمة في المركز الامتثال لمعايير الخصوصية والأمان الخاصة بقطاع الرعاية الصحية.
- كما يلتزم الأخصائيون الذين يعملون عن بُعد من منازلهم بإجراءات الخصوصية، وذلك من خلال استعمال أجهزة يوفرها المركز، والعمل ضمن فضاء خاص مُعد لهذا الغرض، إضافة إلى استخدام السماعات لضمان السرية والخصوصية.

هل يُجرى تسجيل الجلسات العلاجية؟ أو هل يُتاح لي تسجيلها؟

- قد يُفضّل الأخصائيون تسجيل أجزاء معينة من الجلسة لغرض تعزيز التعلّم وتطبيق إستراتيجيات محددة، أو لاستخدامها في تقييم الحالة لاحقًا، مع العلم بأن هذه التسجيلات ستُحذف بمجرد استخدامها.
- ولكن من جهة أخرى، لا يُسمح للأسر بتسجيل الجلسات أو التقاط الصور خلالها.

ما الذي تحتاج إليه الأسرة للمشاركة في الجلسة؟

- مكان مناسب للمشاركة والتفاعل.
- جهاز مزود بكاميرا: اعتمادًا على مقاصد الجلسة وأهدافها، قد يُفضّل استخدام أجهزة معينة على أخرى (مثلًا: الاستعانة بجهاز لوجي عوضًا عن الهاتف الذكي). لضمان جلسة علاج عن بُعد فعّالة، يُرجى التواصل مع الأخصائي للحصول على جهاز مناسب عبر برنامج إعارة معدات العلاج عن بُعد لدى المركز.
- توفير اتصال إنترنت مستقر وموثوق لضمان سلاسة الجلسة.
- الالتزام الكامل من الوالدين أو مقدم الرعاية بالمشاركة النشطة خلال كامل مدة الجلسة.
- التقيد بأصول السلوك والخصوصية التي جرى تحديدها في بداية الجلسات الجماعية.

هل تتوفر خدمات الدعم الفني؟

- يستطيع الأخصائيون تقديم المساعدة في تجهيزك لأول جلسة والتعامل مع أي تحديات تقنية قد تواجهها بشكل مستمر.

هل هناك تكاليف مالية مرتبطة بخدمات العلاج عن بُعد؟

- قد تنشأ بعض المصاريف الإضافية تبعًا لخطة الإنترنت وسعة البيانات التي تمتلكها، ولكن من غير المتوقع أن تتجاوز هذه التكاليف ما كنت ستُنفقه على التنقل لحضور المواعيد شخصيًا.

كيف تتأهب لجلساتك العلاجية عن بُعد؟

- قبل الجلسة: تأكد من شحن جهازك، وإعادة تشغيله، وتنفيذ التحديثات الضرورية، والتحقق من بريدك الإلكتروني للعثور على الدعوة إلى الاجتماع.
- حاول تقليل الأنشطة الأخرى على الإنترنت في منزلك لضمان جودة الاتصال.

الشكاوى والتعليقات الإيجابية

يؤكد Niagara Children's Centre التزامه بإتاحة خدمات رعاية متميزة وعالية الجودة، مسترشدين بمبادئ الرعاية التي تُركّز على الأسرة والقيم الأساسية التي نحملها.

نحن نقدر آراءك ونأخذ مخاوفك على محمل الجد؛ فإذا واجهت أي تحديات تتعلق بالخدمات المقدمة أو شعرت بأن حقوقك لم تُراعَ بالشكل الكافي، نرجو منك التواصل مباشرةً مع الأخصائي أو المسؤول عن حالة طفلك. وإذا لم تجد الحل المناسب الذي يرضيك، يُرجى إبلاغنا بمخاوفك، سواء أكان ذلك شفهيًا أو كتابيًا، لنتمكن من معالجتها عبر مدير الخدمات المختص بحالة طفلك. في حال عدم الوصول إلى حل يرضيك خلال 10 أيام عمل، يُمكنك رفع مخاوفك إلى المدير التنفيذي للخدمات السريرية. وإذا استمرت المسألة دون حل مُرضٍ بعد الفترة ذاتها، يُمكنك رفع مخاوفك إلى الرئيس التنفيذي للمركز.

كما نُعرب عن تقديرنا لأي تعليقات إيجابية قد تُريد مشاركتها. إذا رغبت في تقديم الثناء أو الإشادة بأحد الموظفين أو الفرق أو المركز بأكمله، نأمل منك التواصل مع المدير الإداري المسؤول لإعلامه بذلك.

التواصل بشأن الشكاوى والتعليقات الإيجابية		
بيانات التواصل	البرامج/ الخدمات	بيانات التواصل
<p>الرقم الداخلي: 1890-688 (905) 257 Rebecca.Main@Niagarachildrenscentre.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • نظام القبول المركزي و SmartStart Hub • الخدمة الاجتماعية، وتنسيق تخطيط الخدمات، والدعم الأسري المُقدم من الأسر • خدمة الاحتياجات الشاملة • عبادة التواصل المعزز والبدليل • العلاج الترفيهي والمائي 	<p>ريبيكا ماين (Rebecca Main)، المدير الإداري للخدمات السريرية</p>
<p>الرقم الداخلي: 1890-688 (905) 158 Erin.Davis@Niagarachildrenscentre.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات السنوات المبكرة متعددة التخصصات • خدمات برنامج أونتاريو للتوحد • خدمات الدعم السلوكي • عيادة تقييم النمو العصبي / مركز تشخيص اضطراب طيف التوحد 	<p>ريبيكا ماين (Erin Davis)، المدير الإداري للخدمات السريرية</p>
<p>الرقم الداخلي: 1890-688 (905) 130 Julie.McNamara@Niagarachildrenscentre.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات السنوات المبكرة متعددة التخصصات • العلاج المهني والعلاج الطبيعي المقدمان كخدمة واحدة للأطفال في السنوات المبكرة • خدمات العلاج المقدمة من هيئة مدارس مركز نياجرا للأطفال • برنامج تنمية الرضع والأطفال • خدمة أونتاريو الصحية "المنزلية" المتعاقد عليها • عيادة الرعاية المعقدة • الجبائر والدعامات 	<p>جولي ماكنامارا (Julie McNamara)، المدير الإداري للخدمات السريرية</p>
<p>الرقم الداخلي: 1890-688 (905) 250 Kylee.Daley@Niagarachildrenscentre.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • برنامج التخاطب واللغة لمرحلة ما قبل المدرسة (خدمة علاج التخاطب واللغة الفردية في السنوات المبكرة) • علاج النطق واللغة في المدارس 	<p>ميشيل ماكسويل (Kylee Daley)، المدير الإداري للخدمات السريرية</p>
<p>الرقم الداخلي: 1890-688 (905) 139 Chris.Tawil@Niagarachildrenscentre.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • العلاج المهني والعلاج الطبيعي لإعادة التأهيل في المدارس • احتياجات المعدات في سن المدرسة وإعادة التأهيل النشط • عيادة الطب الطبيعي • عيادة المشي وعبادة الأجهزة الداعمة للحركة والجلوس • نموذج خدمات موارد الإدماج 	<p>ريبيكا ماين (Chris Tawil)، المدير الإداري للخدمات السريرية</p>
<p>الرقم الداخلي: 1890-688 (905) 317 Kate.Vanhelvert@Niagarachildrenscentre.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • مساعدو الاستقبال والبرامج • إدارة برنامج الخدمات المنزلية الخاصة 	<p>Kate Vanhelvert، فان هيلفريت، مديرة الجودة ودعم القرار</p>
<p>الرقم الداخلي: 1890-688 (905) 200</p>	<ul style="list-style-type: none"> • جميع الخدمات السريرية • السجلات الصحية 	<p>كيثي بيل (Kathy Bell)، المدير التنفيذي</p>

Kathy.Bell@Niagarachildrenscentre.com		للخدمات السريية
Noella.Klawitter@Niagarachildrenscentre.com	جميع الخدمات السريية والمؤسسية	أوكسانا فيشر (Noella Klawitter) الرئيس التنفيذي
102 905) 688-1890 (الرقم الداخلي:		

الوقت المناسب لك ولطفلك للبقاء في المنزل عند الإصابة بالمرض

يُفضل لك ولطفلك البقاء في المنزل عند الإصابة بالمرض، وكذلك لأي شخص مرافق في حال حضور المواعيد، وذلك للحد من تفشي الأمراض وانتقال العدوى. يتسم العديد من الأطفال المستفيدين من خدمات المركز بأنهم مُعرَّضون بشكل خاص للإصابة بالمرض. ومن المُرجح أن تقل فائدة الجلسات لطفلك إذا حضرها وهو مريض.

يُرجى الامتناع عن الخروج من المنزل إذا كان لديك أو لدى أي فرد من المشاركين في الموعد أيُّ من الأعراض التالية:

- قيء أو إسهال خلال الـ 24 ساعة الأخيرة.
- حمى بدرجة حرارة تزيد على 37.0 درجة مئوية أو 98.6 درجة فهرنهايت.
- ألم في الأذن أو خروج إفرازات منها.
- سعال مستمر أو سعال ليلي غير مُعتاد.
- إفرازات مخاطية سميكة ذات لون أو مصحوبة بأعراض أخرى.
- وجود قمل في الرأس.
- ظهور طفح جلدي غير مألوف.
- شعور بالآلام في المعدة أو صداع.
- التهاب الحلق.
- تهيج في العين مع وجود إفرازات صفراء أو احمرار.

ندعوكم لزيارة موقعنا الإلكتروني للاطلاع على آخر المستجدات بشأن إجراءاتنا المُتبعة للوقاية من الأمراض والتصدي لها.

كيفية إلغاء المواعيد

- زيارات المركز أو في أي موقع آخر – لإلغاء اجتماع أو موعد مع الفريق المختص، يُرجى الاتصال بأحد الأطباء المعيّنين بالموعد أو ترك رسالة لهم، خاصة إذا كان من المُتوقع حضور أكثر من طبيب للموعد. إذا كنت تواجه أي شك حول بيانات الاتصال، نرجو منك التواصل مع مكتب الاستقبال بمركزنا للحصول على المساعدة اللازمة.
- لإلغاء موعد طفلك في المدرسة أو مركز الرعاية، يُرجى التواصل مباشرة مع الأطباء المُعالجين. تجدر الإشارة إلى أن المدرسة أو مركز الرعاية ليسا مسؤولين عن إعلام موظفينا بعدم حضور طفلك.

الحضور والإلغاء

إن الالتزام بمواعيد Niagara Children's Centre والحرص على الوصول في الموعد المحدد سيعود بالنفع عليك وعلى عائلتك، ويُمكنك من استغلال الخدمات المقدمة على أكمل وجه. كذلك، يسهم هذا في رفع كفاءة المركز؛ مما يضمن استفادة كل طفل وعائلة يحتاجون إلى الدعم من الأوقات المتاحة.

نعي تمامًا أن هناك ظروفًا قد تطرأ بشكل غير متوقع. إذا كنت أنت أو طفلك لا تشعران بالعافية، أو إذا حالت ظروف خاصة دون القدرة على الحضور، نرجو منك إعلامنا مسبقًا في أبكر وقت ممكن.

إذا تعذر عليك الالتزام بالمواعيد المحددة أو إذا اضطرت لإلغائها، فسيتواصل فريقنا معك لاستكشاف الخيارات المتاحة لدعمك. يمكننا تقديم حلول بديلة تتناسب مع خطة الخدمات الخاصة بك، مثل تعديل عدد مرات الجلسات أو مكانها، أو الانتقال إلى جلسات عبر الإنترنت أو الهاتف، أو حتى مساعدتك في تغطية تكاليف التنقل وغيرها من التسهيلات. يمكننا أيضًا أن نقدم الدعم في إيجاد حلول لأي صعوبات قد تعترضك بخصوص الالتزام بالمواعيد، وكذلك في التواصل مع الخدمات المتوفرة داخل المركز أو في المجتمع للحصول على المساعدة اللازمة.

نحن نودُّ تقديم الدعم لك.

ولذلك، نطلب منك بكل احترام ما يلي:

- إعلامنا مسبقًا في أبكر وقت ممكن بأي إلغاء للموعد، ويُفضَّل أن يكون ذلك قبل 24 ساعة على الأقل. وهذا يشمل المواعيد المدرسية في حال غياب طفلك عن المدرسة.
- نرجو منك الحرص على عدم تقويت أي موعد دون إخطارنا مسبقًا ("حالات عدم الحضور").

لدليل إرشادي بشأن الخدمات السريية

صفحة 17 من 20

آخر تحديث: مارس 2026

- يُرجى الاتصال بنا أو الرد على رسائل البريد الإلكتروني في أقرب وقت ممكن بعد محاولتنا التواصل معك.
- أخبرنا بالطرق التي يمكننا بها مساعدتك ودعم عائلتك إذا وجدت صعوبة في الالتزام بالمواعيد.

يُرجى ملاحظة ما يلي:

- لن يُحدّد سوى موعدين بديلين للتقييمات الأولية التي لم يجر حضورها أو ألغيت، وبعد ذلك سوف يُدرج طفلك في نهاية قائمة الانتظار.
- في حال إلغاء موعد (مع تقديم إشعار مُسبق)، يمكن إعادة جدولة حتى 3 مواعيد بحد أقصى ضمن خطة الرعاية/العلاج المقررة لطفلك.
- سيجري ترتيب موعد بديل واحد فقط في "حالة عدم الحضور". أما المواعيد اللاحقة التي لا تحضر فيها فقد تتسبب في إيقاف الخدمات المُقدّمة من قِبَل المركز.
- في حال عدم تمكنك من الالتزام بالمواعيد المحددة رغم تقديمنا للتسهيلات/البدايل اللازمة، فقد نضطر إلى وقف تقديم الخدمات لطفلك.
- سنحرص على أن نعوضك عن أي مواعيد جرى إلغاؤها من قِبَل الأخصائيين أو المركز (لأسباب مثل المرض أو الغياب أو إغلاق المركز أو أي ظروف أخرى تستدعي ذلك).
- إذا لم تتلقَ رداً منك على محاولات الاتصال (التي قمنا بها عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو من خلال مقدمي الرعاية المسجلين لدينا) خلال فترة أسبوعين، فسيكون من الواجب علينا إرسال إشعار رسمي يُعلمك بأن خدمات طفلك ستتوقف بعد مرور أسبوعين من تاريخ هذا الإشعار في حال عدم تلقينا أي رد.
- نحث الأسر على التزام المنازل أثناء فترات المرض للحد من خطر نقل العدوى. وسياخذ فريقنا ظروف إلغاء المواعيد بعين الاعتبار عند تقييم الآثار المحتملة على الخدمات المقدمة لطفلك.

نوصي الأسر التي تشعر بالقلق إزاء أي تعديلات قد تطرأ على خطة الخدمات المقدمة لأطفالهم -بموجب هذه السياسة- بأن تبادر إلى التواصل مع الأخصائي المسؤول عن طفلهم في البداية؛ وفي حال استمرار هذا القلق، يُرجى التحدث مع مدير الخدمات المعني برعاية طفلهم.

إيقاف تقديم الخدمات من قِبَل المركز

- قد يترتب على وقوع بعض الظروف إيقاف تقديم بعض الخدمات المُحددة لطفلك من قِبَل المركز، وقد يشمل ذلك الخدمات كافةً. وفي بعض الحالات، قد يُنقل طفلك للاستفادة من خدمات أخرى متاحة في المدرسة أو عبر وكالات أخرى. إذا كنت أو طفلك أو أسرته:
- تخططون للانتقال خارج حدود منطقة نياجرا، فإن الأخصائيين لدينا مستعدون لتقديم الدعم اللازم لضمان انتقال سلس إلى خدمات مشابهة في أونتاريو، حيث يكون ذلك ممكناً وملائماً.
 - إذا كانت مهارات طفلك تقع ضمن النطاق الطبيعي، أو أن طفلك قد بلغ الأهداف المرجوة التي حددها بالتعاون مع الأخصائي، أو أن طفلك لم يعد يستوفي معايير الأهلية للخدمة المطلوبة.
 - عندما يبلغ طفلك السن الأقصى المُحدد للاستفادة من خدمات محددة.
 - في حال تقديم الخدمات لطفلك على نحوٍ أفضلٍ عبر وكالة أخرى أو من خلال نموذج خدمة لا تقدمه سوى وكالة أخرى (مثل خدمات الصحة النفسية المُخصصة للأطفال).
 - إذا رفضتم إجراء تقييم أو علاج في أي نقطة خلال مرحلة التدخل.
 - إذا كان طفلك يستفيد من خدمات متخصصة لا تتفق مع سياساتنا الحالية للعلاج (مثل نهج العلاج الخاص الذي لا يتوافق مع نهج العلاج المُتباع في المركز أو يتعارض معه).
 - إذا لم يكن هناك رد منك على المكالمات الهاتفية أو رسائل البريد الإلكتروني أو الخطابات المُرسلة من قِبَل موظفي المركز. يقع على عاتقك مسؤولية تحديث معلومات الاتصال الخاصة بك مع الأخصائي المعالج لطفلك أو عبر الاتصال بموظفي الاستقبال.
 - أي حالة مُبينة في سياسة الحضور والإلغاء لدينا (كما هو موضح أعلاه).

سنحرص دائماً على تزويدك بأخر المستجدات المتعلقة بأي خطط حول إيقاف خدمات طفلك أو تغييرها.

في حالات عديدة، قد يستلزم الأمر تعديل الخدمات المقدمة لطفلك تبعاً لتطور احتياجاته أو تغيير ظروفه. وفي حال إيقاف خدمة معينة لطفلك بسبب سياسات الحضور أو الإلغاء، سيجري إدراجه في قائمة الانتظار الرئيسية لتلك الخدمة وذلك في حال إعادة إحالته وإذا كان يستوفي معايير الأهلية.

بيانات الصحة والسلامة

في مركز نياجرا للأطفال، تهتمنا سلامة طفلك. قد تحدث حالات الطوارئ في أي وقت، مثل انقطاع التيار الكهربائي، أو العواصف، أو المخاوف الصحية. يُساعد الاستعداد في الحفاظ على سلامة الجميع وهدوئهم.

إليك بعض الخطوات البسيطة للبدء:

- **ضع خطة:** تحدث مع أسرتك حول ما يجب فعله وأين يمكن الالتقاء.
- **جهز مجموعة الطوارئ:** أدوية إضافية، وأطعمة خاصة، وأدوات مُريحة، وماء، ووجبات خفيفة، ومصباح يدوي.
- **فكر في احتياجات طفلك:** لكل طفل احتياجاته. أضف أغراضًا تُساعد طفلك على الشعور بالأمان والدعم.

تتوفر أدلة مفيدة هنا:

[الاستعداد للطوارئ في منطقة نياجرا](#)

[دليل أونتاريو لأصحاب الهمم](#)

[خطة الطوارئ لطفلك ذي الاحتياجات الخاصة](#)

إذا رغبت في الحصول على مساعدة لوضع خطة لطفلك، يُرجى طلب المساعدة من فريقك الطبي. نحن هنا لندعمك!

صحتك وسلامتك أنت وطفلك

يجب التأكد من أن فريق المركز الذي يقدم الخدمات لطفلك مطلع على البيانات الصحية الضرورية.

- إذا كانت هناك أجزاء غير واضحة في حالة طفلك أو العلاج المقترح، فلا تتردد في طلب التوضيح من الطبيب. إذا استمرت مخاوفك، فلا تتردد في السؤال مرة أخرى.
- يتمتع طاقم العاملين في المركز بتدريب متقدم في الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي، وتوجد محطات الإسعافات الأولية في أماكن متعددة داخل المبنى.
- يُرجى الاطلاع على الإجراءات الطارئة المعروضة في منطقة الاستقبال وعلى لوحات الإعلانات في المركز.
- يتعين على المركز تنفيذ الإجراءات الطارئة. ونعتذر عن أي إزعاج قد ينتج عن ذلك. فريق العمل في المركز موجود لمساعدتك: يُرجى إبلاغنا إذا كنت في حاجة إلى أي ترتيبات أو تسهيلات خاصة.

إغلاق المركز بسبب سوء الأحوال الجوية

- أولويتنا هي سلامتك وسلامة طفلك.
- نُنشر مواعيد الإغلاق على موقعنا الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك وإنستغرام)، وعلى نظام بريدنا الصوتي.
- قد تتوفر جلسات العلاج عن بُعد إذا كان ذلك ملائمًا. سوف نُبلغك في حال توفر هذا الخيار.
- إذا كان المركز مفتوحًا رغم الأحوال الجوية السيئة، يُرجى الاطلاع على الظروف المحلية للسفر. يُرجى الاتصال بنا لإلغاء موعدك إذا كنت تعتقد أن السفر ليس آمنًا.

للاطلاع على مزيد من المعلومات، يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/additionalresources> وذلك للمعلومات المتعلقة بما يلي:

- الموارد المالية
- تنظيم البيانات الصحية

<https://www.niagarachildrenscentre.com/safetyandattendance> وذلك للمعلومات المتعلقة بما يلي:

- الحساسية والمُهَيَّجات البيئية
- السلامة الدوائية
- الوقاية من السقوط، سلامة المعدات، العناية بالظهر
- أمان مقاعد السيارة
- الإبلاغ عن إساءة معاملة الطفل وإهماله

دليل إرشادي بشأن الخدمات السريرية

صفحة 19 من 20

آخر تحديث: مارس 2026

تابعنا | اشترك | اتصال

تابعنا

ابق على تواصل معنا عبر منصات التواصل الاجتماعي التي تُفضلها لتتابع أحدث البرامج والفعاليات واللحظات التي لا تُنسى التي يقدمها Children's Centre.

ابق على تواصل معنا

[Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [Youtube](#) | [Linkedin](#)

اشترك

اشترك في نشرة "Caregiver Connections" لتتلقى آخر التحديثات مباشرة في صندوق بريدك! ستجد نصائح قيّمة للآباء، وأخبارًا حديثة ذات أهمية، وأنشطة مجانية ممتعة لكل أفراد الأسرة.

[انقر هنا](#) أو يمكنك مسح رمز الاستجابة السريعة أدناه
استخدم هاتفك الذكي لمسح رمز الاستجابة السريعة "QR":



اتصال

استكشف مجتمعنا الداعم عبر الإنترنت في مجموعتنا على Facebook! ترحب هذه المجموعة بأي والد/ والدة أو مقدم رعاية أساسي لطفل يعاني من تأخر في النمو أو إعاقة جسدية أو نمائية و/أو تواصلية (مُشخّصة أو مُشتبه فيها) في نياجارا.

[انقر هنا](#) أو يمكنك مسح رمز الاستجابة السريعة أدناه
استخدم هاتفك الذكي لمسح رمز الاستجابة السريعة "QR":



تابعنا على موقعنا الإلكتروني!

www.niagarachildrencentre.com